



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



OFFICE
DE TOURISME
DE STRASBOURG
ET SA RÉGION



VILLES
& PAYS
D'ART &
D'HISTOIRE



STRASBOURG
GRANDE ÎLE
& NEUSTADT
PATRIMOINE
MONDIAL
WORLD HERITAGE

NOUVELLE PRÉSIDENTE
STRATÉGIE TOURISTIQUE
COMMISSIONS THÉMATIQUES
CHIFFRES
COMMUNICATION
TEMPS FORTS
VISITE GUIDÉES
ÉQUIPE
CONSEIL D'ADMINISTRATION
BUREAU



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

**NOUVELLE PRÉSIDENTE
STRATÉGIE TOURISTIQUE
COMMISSIONS THÉMATIQUES** >>2

QUELQUES CHIFFRES >>3

Les adhérents
Le site internet et les réseaux sociaux

**LA COMMUNICATION
EN PÉRIODE DE COVID-19** >>4>5

LES TEMPS FORTS >>6

Strasbourg mon amour
Les vœux de l'OTSR

LES VISITES GUIDÉES >>7

Pour les groupes
Pour les individuels

**UNE ÉQUIPE TOUJOURS
DISPONIBLE** >>8

**LE CONSEIL
D'ADMINISTRATION
ET LE BUREAU** >>9

ÉDITO



**Michèle
KANNENGIESER**

Présidente de
l'Office de Tourisme
de Strasbourg
et sa Région

UNE NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a profondément affecté nos vies. La pandémie de Covid-19 a déstructuré l'économie mondiale, dont celle de l'industrie touristique.

C'est dans le contexte inédit de ces derniers mois que l'engagement de l'équipe de l'Office de Tourisme de Strasbourg et sa Région (OTSR) est méritoire par le foisonnement d'idées émises, telle une task force qui prépare les nouveaux modèles qui permettront de faire renaître l'économie et de trouver la meilleure voie.

Il s'agit d'un tournant stratégique initié par la nouvelle gouvernance.

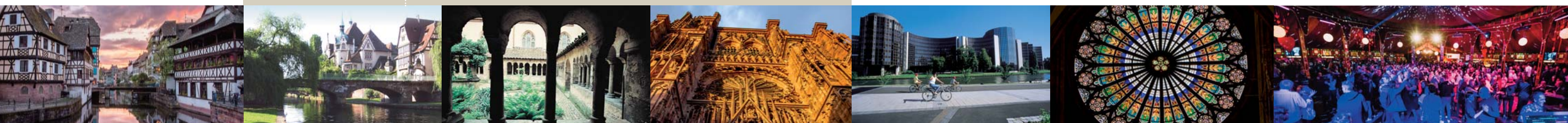
L'OTSR remercie tous les adhérents et partenaires qui, aux côtés de la métropole, n'ont eu de cesse de faire preuve de leur solidarité et de leur esprit d'innovation face aux problématiques liées à la pandémie.

Il met tout en œuvre au service d'un tourisme de qualité, d'une pratique touristique toujours raisonnée et soucieuse des formes différentes qui ont pu émerger.

Son ambition est de rendre son territoire plus attractif encore dans un contexte très concurrentiel, de cibler des publics nouveaux et de se connecter à l'écosystème exceptionnel du Pays Rhénan.

Il entend renouer avec les visiteurs de son secteur mais aussi d'Europe et d'autres provenances plus lointaines encore. C'est une perspective très réjouissante.

Nul doute que la destination Strasbourg et sa Région sera, parmi d'autres, résolument durable, innovante, voire surprenante.



NOUVELLE PRÉSIDENTE, STRATÉGIE TOURISTIQUE, COMMISSIONS THÉMATIQUES

Des travaux menés par un groupe de travail composé d'élus et de sociaux-professionnels ont permis d'élaborer **la stratégie touristique** de l'Eurométropole de Strasbourg (EMS) qui a été présentée en 2020.

Mme Michèle KANNENGIESER, nouvelle Présidente de l'OTSR, a souhaité mettre en place **4 commissions thématiques** chapeautées chacune par un ou plusieurs membres du Conseil d'Administration de l'OTSR, qui reprennent les grands axes de la stratégie :

COMMISSION 1
CONSOLIDER
L'ACTIVITÉ
ÉCONOMIQUE

COMMISSION 3
FAVORISER
LES DYNAMIQUES
INTER-TERRITOIRES

COMMISSION 2
ADAPTATION /
MUTATION DE LA
DESTINATION URBAINE

COMMISSION 4
ENRICHIR
L'ÉCOSYSTÈME

Parallèlement, un groupe de travail est chargé de définir les contours d'un nouvel outil d'accueil et de promotion avec le regroupement de l'OTSR et du Strasbourg Convention Bureau. Elle fait l'objet d'une AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage) portée par l'EMS et a été confiée à un consultant extérieur qui s'appuiera notamment sur les expériences d'autres destinations touristiques.



Michèle KANNENGIESER

Maire de La Wantzenau, Conseillère de l'Eurométropole de Strasbourg, Déléguée au tourisme, en particulier la politique de développement du tourisme durable de l'agglomération et les relations avec les partenaires institutionnels, Présidente de l'OTSR.

Michèle KANNENGIESER réside à La Wantzenau depuis une vingtaine d'années.

C'est dans la sphère privée qu'elle débute sa carrière professionnelle en tant que directrice d'un bureau d'études en ingénierie.

Parallèlement, étant de fait très impliquée dans le domaine économique et entrepreneurial, il lui vaut d'être élue à la présidence du Centre des jeunes dirigeants d'entreprise, puis du COBATY, une association de professionnels du bâtiment.

Nul doute que le montage de projets est sa prédisposition avec la détermination comme corollaire. Ce sens de l'intérêt général s'exprime également au Conseil municipal de La Wantzenau que Michèle KANNENGIESER intègre en 2009 en tant que conseillère. En 2020, elle parvient à la plus haute fonction, celle de maire.

La Wantzenau fait partie de l'eurométropole, dont l'exécutif lui confie les missions de tourisme, considérablement liées à l'économie, ce qui répond en tous points à son domaine de compétence.

Les projets ne manquent pas au sein de l'OTSR pour consolider l'attractivité touristique du territoire, innover, former, et développer de nouveaux concepts.

Madame la Présidente met son expérience et la polyvalence de ses connaissances au service de toutes les institutions, les organisations et autres entreprises, qui souhaitent réaliser ces objectifs avec elle.

QUELQUES CHIFFRES

LES ADHÉRENTS ACTEURS MAJEURS DU TOURISME

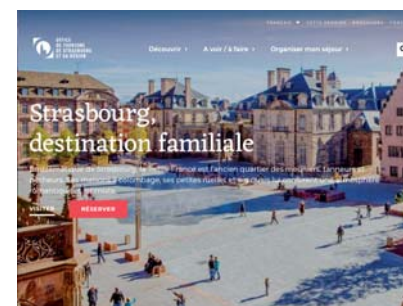
Qu'il s'agisse d'hôtels, de restaurants, de bars, de meublés ou chambres d'hôtes, de musées, de guides indépendants, de sites ou de prestataires touristiques, les adhérents de l'OTSR contribuent tous activement à l'essor touristique de la ville et sa région.

Durement touchés par la pandémie, la plupart reste, malgré les circonstances difficiles, fidèle à l'OTSR.

EVOLUTION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS DE L'OTSR	2019	2020
Hôtels	111	109
Résidences hôtelières	11	12
Chambres d'hôtes	66	27
Meublés de tourisme	83	71
Autres hébergements (campings, auberges de jeunesse, foyers...)	5	5
Restaurants	123	129
Traiteurs	1	1
Salons de thé, bars, discothèques	15	14
Guides indépendants	68	61
Autres professionnels (agences, loisirs, commerces...)	164	158
TOTAL	647	587



LE SITE INTERNET ET LES RÉSEAUX SOCIAUX



www.visitstrasbourg.fr
458 175 visiteurs en 2020 soit **-42%** par rapport à 2019



21 472 mentions J'aime au 31 décembre 2020 soit **+10%** par rapport à décembre 2019



6 432 abonnés au 31 décembre 2020 soit **+14%** par rapport à décembre 2019



23 342 abonnés au 31 décembre 2020 soit **+42%** par rapport à décembre 2019



LA COMMUNICATION EN PÉRIODE DE COVID-19

Cette frise chronologique de mars à décembre 2020 retrace les différentes étapes de la crise sanitaire, des mesures gouvernementales avec les actions entreprises par l'OTSR en termes de communication et de relations médias.

MI-MARS > 11 MAI

1^{ER} CONFINEMENT

Faire vivre la beauté de Strasbourg sur internet avec #StrasbourgChezVous.

Dès le début du confinement, en collaboration avec l'agence Pan !, des contenus spécifiques ont été proposés pour inviter les abonnés des comptes Facebook, Twitter et Instagram à voyager depuis chez eux. Chaque jour, des photos de différents lieux et monuments de la ville ont été postées, avec un commentaire permettant de les découvrir ou d'en apprendre davantage.

Une façon de ne pas perdre le lien avec les visiteurs potentiels et de continuer à rendre notre destination désirable malgré les restrictions de déplacement.

L'initiative a séduit d'autres acteurs strasbourgeois qui ont rejoint le mouvement, tel que le 5^e Lieu (centre d'interprétation de l'architecture et du patrimoine) et les Musées de Strasbourg.

DES RÉSULTATS POSITIFS

avec une meilleure couverture et un bon engagement des utilisateurs sur les différents réseaux sociaux. Bonne couverture dans la presse locale (nombreux articles) et également un article dans le Télégramme et le Monde.

11 MAI > FIN MAI

L'APRÈS 11 MAI

Après plusieurs semaines d'enfermement, il faut donner envie aux gens d'aller "en ville" alors que les restaurants et les activités culturelles sont toujours inaccessibles.

Mise en place du Guide du déconfiné.

Des balades audioguidées à réaliser en autonomie pour redécouvrir Strasbourg et ses richesses, grâce à des parcours fournis par des guides-conférenciers.



UN BON RETOUR DES UTILISATEURS

8 000 CONNEXIONS EN 6 MOIS

et une bonne couverture dans la presse locale.



FIN JUIN > DÉBUT JUILLET

RETROUVER LA VILLE

Vers la réappropriation de la ville par les Strasbourgeois et les Alsaciens.

Dans un premier temps, pour soutenir la réouverture des restaurants mais aussi celle des sites et activités touristiques, la communication s'est adressée au public endogène

Opération spéciale "réouverture des terrasses".

Réalisation de vidéos par des influenceurs locaux (strasbourg.blog et My Sweet Cactus) pour la réouverture des terrasses.

Blogueurs régionaux : "et si on jouait les touristes à Strasbourg ?"

Plusieurs blogueurs alsaciens ont visité la ville et rédigé leurs articles avec chacun une thématique particulière (insolite pour Laurène de "Mon week-end en Alsace", gourmande pour Céline de "Une fille en Alsace", "au fil de l'eau" pour Greg de Rutsch, "branché" pour Julien de Blog Kapoué, "en famille" pour Thibaut de Cotad).

Campagne TV sur Alsace 20
Réalisation d'une vidéo d'une minute, diffusion 52 spots/semaines sur 3 semaines.

Jeu concours sur Top Music "gagnez votre journée en famille à Strasbourg"

Mise en valeur pendant une semaine des activités touristiques à Strasbourg (bateau, musées, montée à la plateforme de la cathédrale, visites guidées) pendant l'émission "Le Morning".

AOÛT > OCTOBRE

ATTIRER LES FRANÇAIS

Mise en place d'une campagne nationale, dans un deuxième temps, à partir d'août/septembre pour viser à la fois les touristes effectuant des courts séjours à la rentrée et pour les vacances de la Toussaint, mais aussi éviter d'être noyé dans la masse de toutes les destinations.

Campagne oui.sncf

• Vente de billets à tarifs attractifs du 29/08 au 10/09 pour des séjours à Strasbourg jusqu'au 12 décembre (45 € un aller Paris-Strasbourg, 39 € un aller Lyon-Strasbourg et 49 € un aller Nantes-Strasbourg)
• Relayée via habillage sur le site oui.sncf en national le week-end du 29 et 30 août, newsletter spécifique et notification push.

Accueil personnalisé d'une sélection de blogueurs/influenceurs.

- **Culturez-vous :** week-end culturel
- **L'oiseau rose :** séjour découverte - city trip - nature
- **Jules et Jeanne :** séjour en famille
- **Amoureux Voyageurs :** séjour en amoureux.



Campagne radio dans les villes françaises accessibles avec Volotea
Diffusion d'un spot radio la semaine précédant les vacances de la Toussaint (50 spots, aux heures de grande écoute) sur :

- Nostalgie et NRJ Bordeaux
- Nostalgie et NRJ Marseille
- Nostalgie et NRJ Nantes
- Nostalgie et NRJ Nice
- Nostalgie et Chérie FM Toulouse.

AUDIENCE TOTALE : 1,8 MILLIONS
d'auditeurs

En parallèle, organisation d'un jeu concours en partenariat avec Volotea sur les ondes Chérie FM de toutes ces villes pour gagner un week-end à Strasbourg.

Article sponsorisé sur grazia.fr
Article publiédactionnel dans les pages Culture du site grazia.fr.

Mise en avant du patrimoine historique avec Lorant Deutsch
Tournage de l'émission Youtube "A toute berzingue" / Diffusion fin novembre.



SEPTEMBRE > OCTOBRE

ATTIRER LES ÉTRANGERS

Les marchés lointains étant exclus, nous nous sommes concentrés sur les pays limitrophes via des journalistes et influenceurs.

Plusieurs influenceurs allemands ont été accueillis : *Globusliebe, Black dots white spots et Love & Compass.*

Une opération avec la presse frontalière ("Ein Tag in Straßburg") a été envisagée mais elle a été annulée en raison de retours négatifs de la part des journalistes.

NOVEMBRE > DÉCEMBRE

2^E CONFINEMENT

Noël à Strasbourg en décembre
La fin d'année étant marquée par un deuxième confinement et par l'annulation du marché de Noël, un outil permettant de garder le contact avec les touristes qui ne pourront pas venir et d'entretenir le capital séduction de la destination a été développé.

Mise en place du calendrier de l'Avent "Noël à Strasbourg"
Chaque case proposait une pastille vidéo présentant une tradition ou un lieu typique de "Noël à Strasbourg", introduite et conclue avec humour par un comédien. Un jeu-concours permettant de gagner un cadeau était proposé chaque jour. Un partage massif et une campagne publicitaire sur les réseaux sociaux ont permis de toucher plus d'un million de personnes.

PLUS D'1 MILLION
de personnes touchées

EN MÊME TEMPS

DE MAI...



Mise en ligne de "coups de cœur" hebdomadaires insolite et nature sur www.visitstrasbourg.fr
Réalisation de vidéos "On a testé pour vous"

...À OCTOBRE

Accueils de presse (dont *Süd-deutsche Zeitung, Extra Golf&Reisen, France 5, Destination France, France Culture, Le Figaro, Avantages, RMC Découverte, France 2 et Channel One (TV russe).*



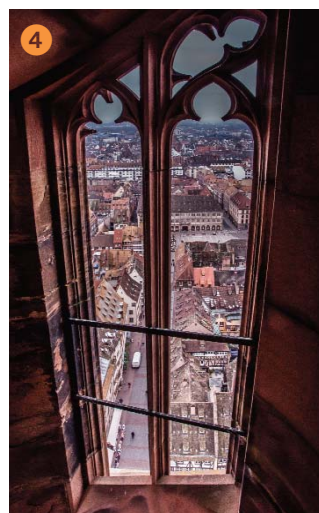
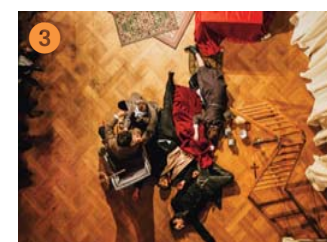
LES TEMPS FORTS

DU 7 AU 16 FÉVRIER

STRASBOURG MON AMOUR, L'ÉDITION DE LA MATURITÉ !



Cette 8^e édition du festival strasbourgeois dédié à l'amour a une nouvelle fois rencontré son public et enchanté des milliers de participants. Des rencontres impromptues dans des lieux décalés, des ambiances romantiques, de multiples pépites à travers la ville, une recette qui chaque année gagne en saveur.



UN FLORILÈGE D'ANIMATIONS DANS TOUTE LA VILLE

- 1 Soirée inaugurale "Love is in the air"
- 2 Baby boom
- 3 Apéritif lyrique
- 4 Ascension à la plateforme de la cathédrale
- 5 Des Roméo et des Juliette
- 6 Mapping son et lumière "Tambour battant"
- 7 Slow party...

...dans une ambiance hivernale mais chaleureuse !

29 JANVIER LES BEIGNETS ONT ÉTÉ MAGNIFIQUES !

L'OTSR a présenté ses vœux à ses adhérents à la Brasserie Météor à Strasbourg. Le traditionnel goûter a été précédé par la présentation de l'événement "L'Industrie Magnifique 2020".



LES VISITES GUIDÉES

POUR LES GROUPES

La crise sanitaire a entraîné une chute historique des visites guidées pour groupes en 2020.

La plupart des professionnels du tourisme (agents de voyages, autocaristes...) ont annulé leurs séjours, les reportant parfois dans l'année à une date ultérieure, dans l'espoir d'une reprise des déplacements. Cela a évidemment touché toutes les clientèles, qu'elles soient francophones, germanophones ou anglophones.



POUR LES INDIVIDUELS

Bonne nouvelle : la saison pour les individuels a pu être "sauvée" grâce à l'organisation de visites en "petit comité".

Dans l'attente d'un assouplissement des restrictions sanitaires limitant les rassemblements sur la voie publique, des visites découvertes ont été proposées aux individuels durant toute l'année avec une jauge de à 5 personnes (+ 1 guide). Les mois de mars, avril, mai, juin, novembre et décembre ont été fortement impactés par les confinements successifs qui ont entraîné l'annulation de près de 180 visites sur les 618 programmées initialement.



La saison estivale a rencontré un large succès, malgré les restrictions sanitaires. 1 736 personnes ont participé aux visites en deux mois, démontrant ainsi l'intérêt grandissant porté par le grand public à ce type de visite.

UNE ÉQUIPE TOUJOURS DISPONIBLE

22 COLLABORATEURS SE MOBILISENT...

DIRECTION



Patrice GENY
Directeur
pgeny@visitstrasbourg.fr



Christine KLEIN
Assistante de Direction
Tél. 03 88 52 28 24
cklein@visitstrasbourg.fr



Dominique WALLIOR
Directrice Adjointe
Tél. 03 88 52 28 30
dwallior@visitstrasbourg.fr

PROMOTION ET MARKETING



Christine HARTER
Responsable
Tél. 03 88 52 28 31
promo@visitstrasbourg.fr



Cécile FISCHER
Chargée de mission
Tél. 03 88 52 28 36
promo2@visitstrasbourg.fr



Marie SCHUELLER
Chargée de mission
Responsable qualité
Tél. 03 88 52 28 37
mschueller@visitstrasbourg.fr



Morgane RAAB
Chargée de mission
Tél. 03 88 52 28 26
mraab@visitstrasbourg.fr



Géraldine AMAR
Chargée de mission
Tél. 03 88 52 28 25
presse@visitstrasbourg.fr

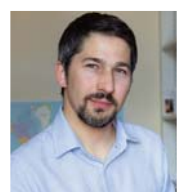


Sophie BALLAND
Chargée de communication
Tél. 03 88 52 28 27
communication@visitstrasbourg.fr

RELATIONS EXTÉRIEURES

COMMUNICATION

EURACCUEIL / PRESSE



Nicolas WEVELSIEP
Chargé de mission
Tél. 03 88 52 28 38
euraccueil@visitstrasbourg.fr



Bertrand GSCHWIND
Responsable administratif
et comptable
Tél. 03 88 52 28 23
comptabilite@visitstrasbourg.fr



Sugu KRISHNAPILLAI

COMPTABILITÉ

SERVICE ET APPROVISIONNEMENT

À L'ACCUEIL TOUTE L'ANNÉE

Tél. 03 88 52 28 28 - info@visitstrasbourg.fr



Leslie ADAM



Véronique VOLTZ



Cathy ARTZ



Martine BARTH



Sonja BAYRAM



Alexandra BODY



Nadia BOES



Déborah LIENHARDT



Odile KUHN



Véronique ISCHIA

EN SAISON

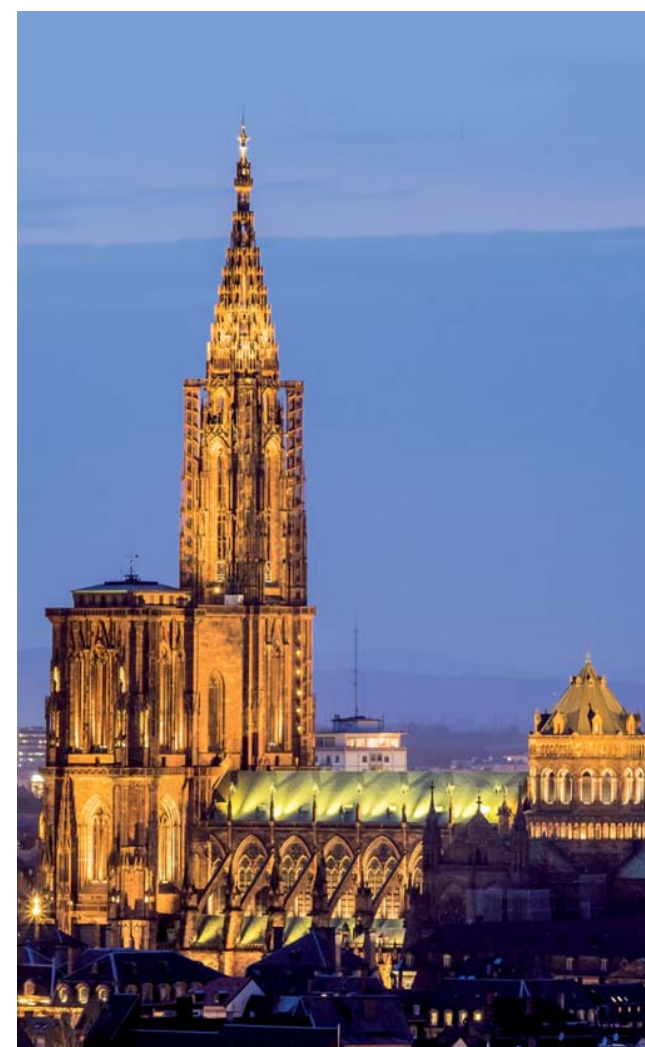
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE BUREAU

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'OTSR est administré par un Conseil d'Administration qui choisit en son sein un Bureau. Il se compose de 20 à 40 membres de droit et membres actifs ou associés élus parmi les membres de l'Association regroupés dans quatre collèges :

- un collège "collectivités publiques",
- un collège "institutionnels",
- un collège "socio-professionnels",
- un collège "personnalités qualifiées".

Le Conseil d'Administration se renouvelle par tiers au cours de l'Assemblée Générale suivant chaque exercice social.



COMPOSITION DU BUREAU

PRÉSIDENTE

Mme Michèle KANNENGIESER

VICE-PRÉSIDENTS

M. Pierre BARDET
M. Lionel HEIWI
M. Pierre JAKUBOWICZ
M. Pierre SIEGEL
M. Joël STEFFEN

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

M. Gilbert WENTZ

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE ADJOINTE

Mme Véronique SIEGEL

TRÉSORIER

M. Claude FEURER

TRÉSORIER ADJOINT

M. Robert STEINMETZ

ASSESEUR

M. Francis VAGNER



OFFICE
DE TOURISME
DE STRASBOURG
ET SA RÉGION

17 place de la Cathédrale - B.P. 70020
67082 STRASBOURG CEDEX
Tél : + 33 (0)3 88 52 28 28
Fax : + 33 (0)3 88 52 28 29
info@visitstrasbourg.fr
www.visitstrasbourg.fr

Conception - réalisation : **L & I²**
© : Couverture : by.lena 67 - Sophie BALLAND/OTSR
Dernière de couverture : Vincent MÜLLER - Philippe DE REXEL
Pages intérieures : Vincent MÜLLER - Paul PRIM -
Philippe DE REXEL - Elyxandro CEGARRA / Ville de Strasbourg
Cédric SCHELL

